

CARTA DEI SERVIZI

**ASSISTENZA
DOMICILIARE
nei Comuni
del Distretto
di Rimini**



CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

**edizione documento
revisione 7 - marzo 2024**

INDICE

pagina 2

PREMESSA

pagina 3

**LA COOPERATIVA
CAD**

pagina 4

**POLITICA DEL
SERVIZIO**
pagine 5-7

**IL SERVIZIO DI
ASSISTENZA
DOMICILIARE**

pagine 8-9

**I SERVIZI
AGGIUNTIVI**

pagina 13

LE PRESTAZIONI

pagine 9-12

**COME SI
ACCEDE**

pagine 14-17

**RISCOSSIONE
DELLE QUOTE DI
CONTRIBUZIONE**

pagina 18

**DIMISSIONE
DAL SERVIZIO**

pagina 18

**IL PERSONALE
IMPIEGATO**

pagine 19-20

**RISCOSSIONE
DELLE QUOTE DI
CONTRIBUZIONE**

pagina 18

**DIMISSIONE
DAL SERVIZIO**

pagina 18

**IL PERSONALE
IMPIEGATO**

pagine 19-20

**MODALITA' DI
COMUNICAZIONE
E PARTECIPAZIONE**

pagine 21-22

**OBIETTIVI DI
MIGLIORAMENTO**

**pagine
23-24**

**VERIFICA DEL
SERVIZIO**

pagina 23

**MODALITA' DI
COMUNICAZIONE
E PARTECIPAZIONE**

pagine 21-22

SICUREZZA
pagina 25

PRIVACY
pagina 25

CERTIFICAZIONI
pagina 26

DIRITTI
pagina 26

RECLAMI/ELOGI
pagina 27

**VERIFICA DEI
RISULTATI**

pagina 24

Premessa

**Gentilissima/Gentilissimo,
abbiamo il piacere di presentare la
nostra Carta dei Servizi, strumento
utile per conoscere i servizi offerti e
gestiti da CAD Società Cooperativa
Sociale O.N.L.U.S.**

La Sua preziosa collaborazione ci
permetterà di migliorare la qualità dei
servizi: l'obiettivo del nostro agire
quotidiano è di realizzare percorsi e
progetti socio-assistenziali personalizzati e
di offrirLe un'accoglienza e una cura
qualificate attraverso competenza e
professionalità da parte di coloro che, a
vario titolo, operano a domicilio delle
persone.



La Presidente
Renata Mantovani

LA COOPERATIVA CAD

CAD nasce nel 1976 come Cooperativa di Assistenza Domiciliare. Nel corso degli anni ha incrementato la tipologia dei servizi erogati occupandosi della gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, informativi, educativi e di animazione, rivolti a persone anziane, disabili, minori, adulti, giovani e cittadini in genere, sia al domicilio delle persone che in strutture diurne e residenziali.

La gestione dei servizi avviene in stretta collaborazione con Enti Pubblici (Comuni, Aziende Sanitarie, Scuole), Privati, Cooperative ed Organizzazioni in genere.

Il territorio nel quale operiamo comprende principalmente le Province di Forlì-Cesena, Rimini e Ascoli Piceno con sedi operative a Forlì, Gambettola e Rimini.

Le attività vengono svolte grazie al contributo di operatori con professionalità e competenze specifiche.

DOVE SIAMO - RIFERIMENTI

Per i servizi di Assistenza Domiciliare nel Distretto di Rimini i nostri Uffici Logistici sono in Viale XXIII Settembre 1845 n°109 a Rimini telefono 0541.778274 fax 0541.778327

mail: segreteria.rimini@coopcad.it

Orari di apertura uffici: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30

Per il Servizio di **ASSISTENZA DOMICILIARE ASSISTENZIALE**

La Coordinatrice di riferimento è **Francesca Lodesani**

telefono: 0541.778274

e-mail: lodesani@coopcad.it

Per il Servizio di **ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA**

Il Coordinatrice di riferimento è **Andrea Morelli**

Telefono: 0541.778274 e-mail: andrea.morelli@coopcad.it

POLITICA DEL SERVIZIO

LA MISSION



Il Servizio di Assistenza Domiciliare, si attua nell'ambito dei servizi sociali essenziali e costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela del benessere della persona, non autosufficiente e/o con disabilità.

CAD, in qualità di ente gestore, organizza interventi e attività all'interno di un sistema di cure al cui centro vi è la persona, la qualità della sua vita e della sua rete affettiva.

La Mission del Servizio è di assicurare il benessere bio-psico-sociale della persona ricercando la migliore qualità di vita possibile. Il servizio è finalizzato al mantenimento della persona nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, favorendone l'autonomia e il benessere, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari. Gli interventi privilegiano l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, mantenendo e valorizzando le capacità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia delle persone.

Le prestazioni di assistenza, cura e supporto a domicilio promuovono, mantengono e/o ristabiliscono lo stato di salute bio-psico-sociale della persona mirando in taluni casi, al recupero e al mantenimento dell'autonomia funzionale e, in altri, alla valorizzazione delle potenzialità e delle capacità.

Le finalità del servizio si sostanziano nel:

- favorire la permanenza nell'ambiente di vita promuovendo l'autonomia della persona, la vita di relazione anche in situazioni di grave limitazione funzionale;
- tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero, mantenere le residue capacità funzionali e la vita di relazione;
- sostenere le famiglie e scongiurare l'allontanamento dall'ambiente di vita familiare e sociale;
- favorire la responsabilizzazione dei familiari ponendosi come risorsa e supporto alla famiglia stessa;
- sostenere e valorizzare le figure genitoriali, in un'ottica di prevenzione;
- valorizzare le risorse del territorio, favorendo l'integrazione con associazioni e gruppi di volontariato.

L'organizzazione del Servizio tiene conto delle scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale di riferimento, in relazione anche all'evoluzione dei bisogni sul territorio e delle indicazioni contenute nella programmazione stessa. Il servizio promuove, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale locale favorendo, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

L'organizzazione, la metodologia di lavoro e lo stile professionale costituiscono un sistema orientato alla qualità dell'assistenza, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto della persona.

LA VISION

Il servizio è organizzato secondo i principi e gli standard previsti dalla normativa regionale sull'Accreditamento dei servizi socio-sanitari (D.G.R. 514/09 e succ.mod.) nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona e nell'offerta di un'assistenza qualificata. La struttura assicura:

- Gestione, valutazione e miglioramento continuo delle attività sanitarie, assistenziali, relazionali;
- Supporto dei processi di lavoro degli operatori che prestano servizio presso la struttura: personale socio-sanitario, educatori, addetti all'assistenza, Coordinatore;
- Definizione di procedure a garanzia dei diritti degli ospiti, richiamate nella presente Carta dei Servizi e/o in appositi documenti e procedure (privacy, protezione di abuso e sfruttamento di qualsiasi tipo, da negligenza, da discriminazioni, da trattamenti non rispettosi della dignità personale, ecc.);
- Verifica dello stato di benessere della persona in relazione alla globalità dei bisogni e al contesto di vita, perseguita in particolare attraverso il controllo dei processi gestionali nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi per aumentare la qualità della vita dell'ospite;
- Pianificazione, monitoraggio e valutazione dei processi aziendali, attraverso il lavoro di equipe, valorizzando il contributo di tutto il personale, instaurando processi relazionali strutturati e orientati al coinvolgimento e alla collaborazione con i familiari/amministratore di sostegno/tutore;
- Formazione e aggiornamento del personale e supporto psicologico;
- Apertura verso le risorse del territorio, legate all'area di cura e di socializzazione.

principi

La Cooperativa CAD si ispira, per la tutela degli ospiti, ai principi sanciti dalla Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'
CONTINUITA'
PARTECIPAZIONE
EFFICIENZA ed EFFICACIA
MIGLIORAMENTO e TRASPARENZA

La Cooperativa, inoltre, al fine di superare ogni forma di discriminazione e disuguaglianza ha adottato i principi e le linee guida relative a:

- 'Linee guida su politiche e linguaggio di genere in azienda' - Legacoopromagna;
- 'Glossario fragile - maneggiare con cura'- Legacoopsociali;
- 'Manifesto cooperativo dei servizi residenziali per le persone anziane' - Gruppo Salute e Sanità Legacoopsociali;
- 'Manifesto dei valori: Democrazia, Sostenibilità, Mutualità, Partecipazione, Relazione, Innovazione, Comunità''' - Legacoop Romagna e Federcoop Romagna.

A tal fine CAD si impegna a:

- verificare che vi siano pari opportunità di accesso alle posizioni da parte di tutto il personale;
- promuovere la formazione interna sui pregiudizi;
- porre attenzione alle pari opportunità di progressione di carriera;
- diffondere e promuovere ai propri soci e dipendenti modalità di comunicazione inclusive e un linguaggio della cura non discriminante.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

CAD soc.coop.sociale O.N.L.U.S. è uno degli enti gestori individuati dagli Enti Committenti per svolgere i servizi di Assistenza Domiciliare in regime di Accreditamento Definitivo ai sensi della Deliberazione di Giunta Regionale 514/09 (e succ. modif.), assicurando i requisiti e le modalità previste dal contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Rimini, l'Azienda U.S.L. della Romagna e l'Unione di Comuni Valmarecchia.

Il servizio è rivolto a diverse persone e propone attività diversificate a seconda degli indirizzi dei Comuni coinvolti.

In particolare, sono individuati:

1) Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale per anziani e disabili:

- Assistenza domiciliare anziani per i Comuni di Bellaria Igea Marina, Poggio-Torriana, Santarcangelo di Romagna e Verucchio con delega all'Azienda USL di Rimini e per i Comuni di Casteldelci, Maiolo, Novafeltria, Pennabilli, San Leo, Sant'Agata Feltria e Talamello con delega all'Unione di Comuni Valmarecchia;
- Assistenza domiciliare disabili per i Comuni di Bellaria Igea Marina, Poggio-Torriana, Santarcangelo di Romagna e Verucchio con delega all'Azienda USL di Rimini e per i Comuni di Casteldelci, Maiolo, Novafeltria, Pennabilli, San Leo, Sant'Agata Feltria e Talamello con delega all'Unione di Comuni Valmarecchia;
- Assistenza domiciliare disposta dal Punto Unico Distrettuale per tutti i Comuni del Distretto con delega all'Azienda USL di Rimini.

2) Servizio di Assistenza Domiciliare socio-educativa per disabili per i Comuni di Bellaria Igea Marina, Poggio-Torriana, Santarcangelo di Romagna e Verucchio con delega all'Azienda USL di Rimini e per i Comuni di Casteldelci, Maiolo, Novafeltria, Pennabilli, San Leo, Sant'Agata Feltria e Talamello con delega all'Unione di Comuni Valmarecchia.

I servizi sopra descritti sono svolti anche in coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria distrettuale tenendo in considerazione l'evoluzione dei bisogni del territorio le indicazioni contenute nella programmazione stessa.

LE PRESTAZIONI

Il servizio prevede lo svolgimento delle prestazioni di carattere **socio-assistenziale** previste nel piano individualizzato, relative ai seguenti ambiti:

- Cura personale;
- Supporto sociale nella vita quotidiana, nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni;
- Supporto nella gestione pratica della vita quotidiana;
- Supporto educativo ed interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali;

Le tipologie di prestazioni assistenziali sono volte a rispondere ai diversi bisogni delle persone assistite nella gestione della vita quotidiana, in relazione al contesto di vita, alle condizioni generali di autonomia, al grado di collaborazione e partecipazione. Le tipologie di attività riguardano nello specifico:

A – Igiene della persona:

1. igiene intima a letto
2. igiene intima in bagno
3. igiene mani/viso/cavo orale a letto
4. igiene mani/viso/cavo orale in bagno



5. bagno completo a letto e shampoo
6. barba/taglio capelli
7. pedicure/manicure
8. mantenimento generale dell'integrità cutanea
9. prevenzione lesioni da decubito

B - Mobilità:

1. passaggi posturali letto/carrozzina
2. passaggi posturali carrozzina/wc
3. passaggi posturali con sollevatore
4. trasferimento camera/bagno con sostegno
5. alzata e messa a letto
6. aiuto alla deambulazione
7. alzata e postura su standing
8. mobilizzazione

C - Abbigliamento:

1. vestizione/svestizione a letto
2. vestizione/svestizione parziale
3. cambio
4. assistenza nell'applicazione di ausili

D - Alimentazione:

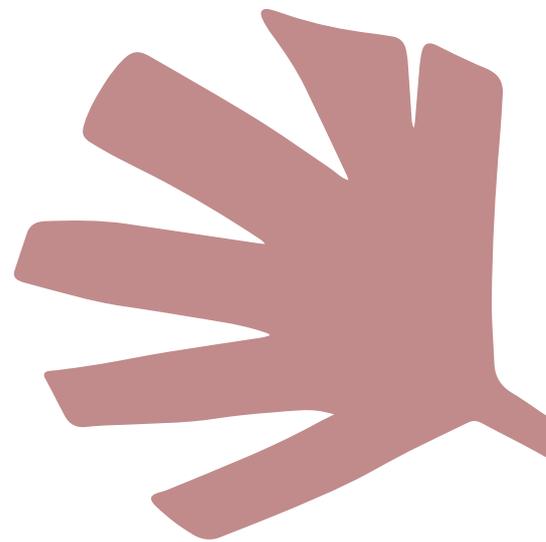
1. preparazione/somministrazione colazione
2. preparazione/somministrazione pranzo/cena

E - Cura dell'ambiente e del contesto domestico:

1. educazione alla cura e riordino domestico
2. cura/rifacimento letto con allettato
3. cambio lenzuola (utente allettato)
4. ripristino delle condizioni ambientali per il benessere dell'utente

F - Educazione e addestramento:

1. affiancamento per pulizia ambiente/preparazione pasto
2. passaggio tecniche e competenze ai familiari



G - Controllo e monitoraggio della situazione:

1. controllo approvvigionamento (cibo, farmaci...)
2. controllo della cura dell'ambiente e della cura della persona, scambio relazionale
3. osservazione e monitoraggio dell'assunzione dei farmaci predisposti da utente, familiare, infermiere, ecc.

H - Commissioni per la persona:

1. spesa alimentare o generi vari
2. medico - farmacia
3. ritiro e consegna pasto/biancheria
4. accompagnamento a visite, accompagnamento all'esterno (chiesa, cimitero,...)
5. piccolo segretariato (poste, uffici comunali, prenotazione visite).

Interventi assistenziali per persone affette da malattie neurodegenerative

Nell'assistenza domiciliare rivolta a persone affette da malattie neurodegenerative (demenze) si prevedono prestazioni specifiche e precisamente:

- Stimolazione funzionale e motoria.
- Attività di socializzazione.
- Interventi finalizzati a controllare e contenere i disturbi comportamentali.
- Interventi di sostegno ai familiari.

Previa richiesta e accordo con il Coordinatore, è possibile attivare la supervisione di uno Psicologo che collabora alla formazione dei familiari sulle tematiche inerenti la malattia, favorendo la realizzazione di incontri su temi specifici.



Prestazioni socio-educative

L'intervento domiciliare di tipo educativo è rivolto a persone con disabilità certificata e si colloca nell'ambito del progetto personalizzato che l'Assistente Sociale referente per il territorio condivide, in integrazione con i Referenti sanitari, con la persona disabile e i suoi familiari.

Ha lo scopo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di sviluppare le autonomie personali e relazionali e al bisogno di supporto emotivo, orientando le attività al raggiungimento degli obiettivi previsti nella progettazione personalizzata; assolve anche alla funzione di monitoraggio e verifica sul campo delle condizioni di vita personali e familiari della persona con disabilità fornendo all'Assistente Sociale referente nuovi elementi per effettuare una valutazione più completa ed approfondita. L'intervento educativo è finalizzato a:

- potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive della persona disabile;
- compiere un'osservazione delle competenze della persona in modo da articolare un preciso e dettagliato progetto di vita in condivisione con la persona disabile e la sua famiglia, con i Referenti sociali e sanitari;
- compiere un'osservazione diretta delle relazioni fra la persona disabile, i suoi familiari ed il contesto sociale di appartenenza;
- sostenere e favorire l'integrazione della persona disabile con il territorio;
- aiutare la persona disabile ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali che possano rappresentare occasione di crescita personale anche a livello socio-culturale;
- sostenere la persona disabile nella fase di inserimento in centri socio riabilitativi o socio-occupazionali;
- attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio affinché la persona disabile possa raggiungere i luoghi di interesse (pubblici uffici, ambiente di lavoro ecc.).

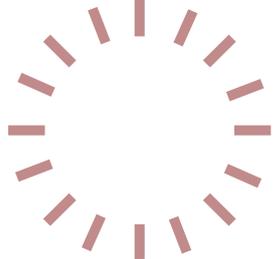
I SERVIZI AGGIUNTIVI

La Cooperativa CAD, in qualità di soggetto gestore, persegue l'obiettivo del benessere complessivo della persona anche attraverso l'integrazione delle attività assistenziali e di cura con eventuali servizi che concorrono al benessere complessivo.

- Servizio integrativo di consegna pasti a domicilio: qualora previsto dal Piano assistenziale, CAD in qualità di ente gestore, si può raccordare con la Caritas Diocesana che cura la preparazione e la distribuzione al domicilio. Il Responsabile operativo dell'Intervento (l'operatore di CAD) si interfaccia con i Referenti della Caritas rispetto alle situazioni più critiche dal punto di vista della gestione quotidiana.

Il Responsabile Operativo dell'Intervento (operatore) di assistenza domiciliare può effettuare un monitoraggio al domicilio della persona verificando la corretta conservazione degli alimenti, lo stato del frigorifero, la presenza di eventuali avanzi di cibo, gli scarti riposti nel bidone e la pulizia dello stesso, se previsto dal PAI/PEI. Se necessario, l'operatore si attiva immediatamente segnalando all'Assistente Sociale o ai Referenti sanitari ogni situazione di bisogno o di necessità di intervento in relazione alle condizioni di vita dell'utente.

- Trasporto sociale: qualora previsto dal PAI/PEI, la Cooperativa CAD assicura adeguate modalità di trasporto per la partecipazione alla vita sociale e di relazione degli assistiti in accordo con gli enti e le organizzazioni di volontariato del territorio o attraverso l'utilizzo di mezzi di proprietà (auto aziendali/pulmino). In particolare, nel territorio di Rimini, CAD collabora con enti e organizzazioni di volontariato come A.P.I.C.I., SOS TAXI, Filo D'Argento (associazioni con le quali è in stesura un protocollo ad hoc).



COME SI ACCEDE AI SERVIZI

I servizi di assistenza domiciliare sono rivolti a:

1. Persone che hanno compiuto il sessantacinquesimo anno di età, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti di vario grado anche affetti da forme di demenza senile con disturbi comportamentali.
2. Persone d'età compresa tra i 18 e i 64 anni, in condizione di disabilità fisica, sensoriale e psichica certificata che riduce il livello di autonomia personale e determina una limitazione dell'autosufficienza o in presenza di situazioni in cui manca il supporto del nucleo familiare.
3. Minori con gravissime disabilità.

Al servizio si accede su richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno, rivolgendosi all'Assistente Sociale della sede territoriale di riferimento.

Il percorso per l'ammissione ai servizi di assistenza domiciliare prevede:

- L'Assistente Sociale responsabile del caso cura la presa in carico e la valutazione dei bisogni dell'interessato, congiuntamente ai familiari.
- Ove ne sussistano i presupposti, l'Assistente Sociale attiva la valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica/Multidimensionale ai fini della definizione del progetto personalizzato.
- L'Assistente Sociale predisponde il PAI/PEI, che prevede anche la quantificazione delle ore di assistenza domiciliare assegnate, con il coinvolgimento della famiglia.
- **La persona interessata (o chi per lui/lei) effettua la scelta del soggetto gestore accreditato che dovrà fornire le prestazioni definite nel PAI/PEI.**

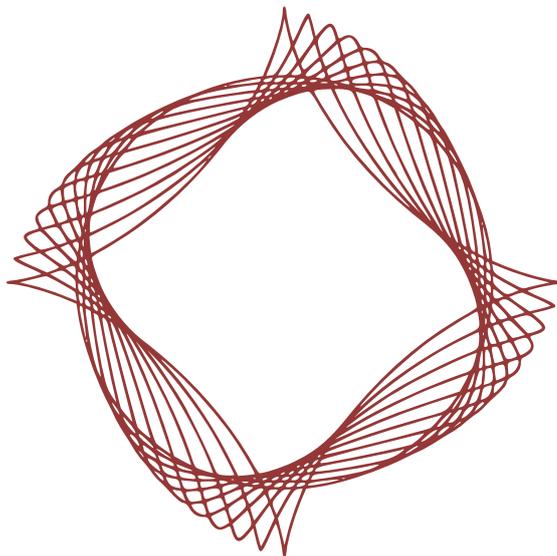


L'assistente Sociale di riferimento trasmissiono alla soggetto gestore individuato (in questo caso la Cooperativa CAD) una scheda informativa e il relativo PAI/PEI per l'attivazione dell'assistenza domiciliare.

- Il Coordinatore della Cooperativa CAD si preoccupa di attivare il servizio, nei tempi concordati, con relativa pianificazione operativa e comunicazioni all'Assistente Sociale Responsabile del caso e alla famiglia.

- L'operatore Responsabile dell'intervento individuato cura la realizzazione, verifica e riformulazione del Piano Individualizzato, di concerto con l'Assistente Sociale; tale piano viene aggiornato almeno entro sei mesi dalla data di attivazione e ogni qualvolta si modificano le condizioni della persona e sia necessario procedere ad una rivalutazione e/o a una modifica dell'intervento. Il servizio viene attivato secondo la pianificazione concordata con la famiglia.

Gli interventi di assistenza domiciliare accreditata sono erogati tutti i giorni della settimana, nell'arco di 12 ore giornaliere e anche nell'arco delle 24 h se necessario, in base a quanto previsto dal PAI/PEI e a quanto indicato dal Responsabile del Caso.



Il processo di attivazione degli interventi può essere riassunto nei seguenti passaggi:

1. Nel caso in cui l'utente scelga CAD come soggetto gestore, l'Assistente Sociale trasmette al Coordinatore CAD il Progetto Individualizzato.

2. Il Coordinatore, in base alle richieste/caratteristiche e competenze/esperienze individua l'Operatore Responsabile a cui affidare l'Intervento, lo incontra prima dell'avvio del servizio e organizza l'attività seguendo le indicazioni del Progetto stesso.

Consegna all'operatore il PAI/PEI che va firmato dall'utente o da un suo familiare/AdS/tutore.

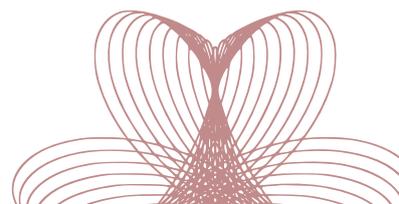
Il Coordinatore consegna all'operatore la modulistica da sottoporre alla presa visione e alla firma dell'utente/familiare/amministratore di sostegno. L'operatore riconsegna la modulistica firmata al Coordinatore presso la sede della Cooperativa.

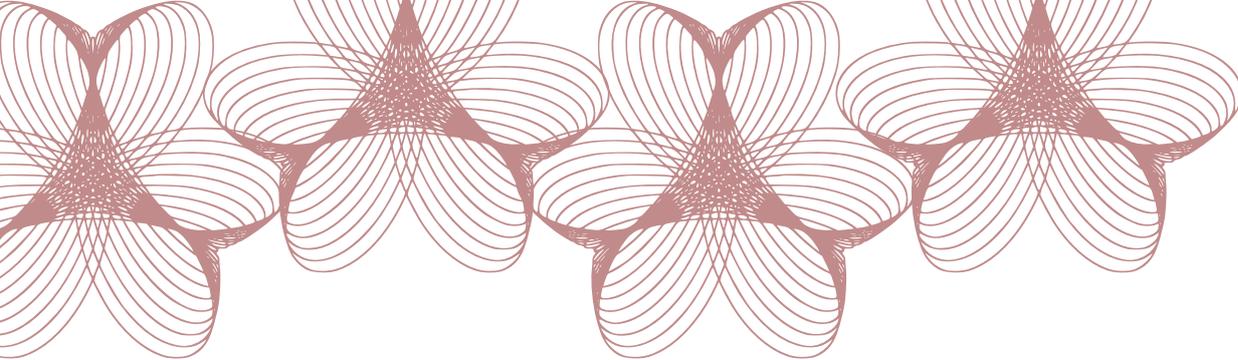
Ove previsto, al domicilio dell'utente, l'operatore lascia una copia del "Libro consegne integrato e di attivazione degli Interventi della rete" in cui ogni operatore della "rete" che svolge il proprio servizio presso l'utente, registra quanto di propria competenza (OSS, infermiere, medico ecc.);

Il Piano Individualizzato (PAI/PEI) viene redatto con la partecipazione e condivisione dell'Assistente Sociale, dell'interessato (ove possibile), dei familiari/amministratore di sostegno e dell'operatore.

Viene conservato in Cooperativa ed è disponibile per la famiglia che ne richieda copia.

Oltre ad effettuare le prestazioni previste dal PAI/PEI, il Responsabile Operativo dell'intervento registra le osservazioni relative al monitoraggio della persona in carico, che condivide periodicamente con l'Assistente Sociale.





La verifica del PAI/PEI predisposto all'avvio dell'intervento è effettuata dall'Assistente Sociale, con la condivisione dei familiari/amministratore di sostegno e del Responsabile Operativo dell'intervento.

Il PAI/PEI è aggiornato almeno entro sei mesi dalla data di attivazione e/o ogni qualvolta si modifichino le condizioni della persona e sia necessario procedere ad una rivalutazione dell'intervento.

Il servizio è realizzato coinvolgendo i familiari e tutte le altre figure di riferimento dell'assistito, considerate risorse indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Coordinatore assicura la verifica ed il controllo del livello delle prestazioni attraverso riunioni individuali e d'equipe con gli operatori, i raccordi con le funzioni responsabili, l'osservazione e vigilanza diretta sul servizio.

Tempi di trasferimento

Il tempo di trasferimento da domicilio a domicilio è ricompreso nel PAI/PEI considerando, nell'ambito di un'ora di assistenza, 10 minuti di trasferimento dell'operatore e 50 minuti di prestazione effettiva.

Per il Comune di Rimini e di Bellaria Igea Marina, in ragione della differente densità di popolazione, il tempo di spostamento è stimato in 5 minuti a fronte di un intervento di 55 minuti.

Nel caso di più ore consecutive di intervento il tempo di trasferimento va considerato soltanto una volta.



RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE

Prima dell'avvio del servizio il richiedente o un suo familiare/tutore/AdS sottoscrive l'impegno al versamento delle quote, se dovute. Le quote di contribuzione vengono rimosse dalla Cooperativa CAD entro il mese successivo rispetto all'erogazione delle prestazioni.

La Cooperativa CAD rilascia annualmente, a richiesta dell'interessato in ottemperanza alle normative regionali e fiscali vigenti, l'attestazione delle spese sostenute per assistenza specifica onde beneficiare delle agevolazioni tributarie ove ne ricorrano i requisiti oggettivi e soggettivi previsti dagli articoli 10 e 15 del T.U.I.R., D.P.R. n.917/86 e successive modificazioni ed integrazioni.

DIMISSIONE DAL SERVIZIO

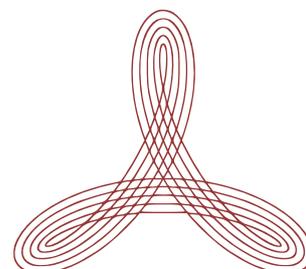
La dimissione dal servizio può avvenire sulla base di:

- cessazione del bisogno;
- richiesta dell'utente o dei familiari/amministratore di sostegno/tutore;
- richiesta dell'Assistente Sociale/Responsabile del Caso.

La richiesta di cessazione del servizio deve essere presentata all'Assistente Sociale di riferimento.

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta, in accordo con l'utente e la famiglia, la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione.

E' facoltà dell'utente chiedere al Responsabile del caso, entro il 30 novembre di ogni anno, che le prestazioni siano erogate da un diverso soggetto gestore accreditato a far data dal mese di gennaio dell'anno successivo.



IL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Per l'erogazione dei servizi la Cooperativa CAD impiega:

- Operatori Socio-Sanitari,
- Operatori addetti all'assistenza adeguatamente formati,
- Educatori,
- Educatori professionali,
- Operatori formati per il servizio di Tutoring.

L'organigramma e il funzionigramma sono esposti nella bacheca presso la sede della Cooperativa.

I professionisti impiegati possiedono specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e in coerenza con la D.G.R. 514/09.

Il personale è lavoratore dipendente della Cooperativa CAD ed opera in applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e delle normative vigenti. Gli operatori del servizio hanno competenza e professionalità e sono aggiornati attraverso corsi di formazione specifici. Ogni operatore inoltre:

- svolge percorsi formativi in materia di sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dalle normative vigenti (D.Lgs.81/08);
- conosce e opera nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali, a tutela della privacy;
- è munito di cartellino identificativo provvisto di foto e descrizione della qualifica professionale/ruolo;
- è fornito dei materiali e degli indumenti di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale previsti;
- partecipa ai momenti di coordinamento per la programmazione e la verifica delle attività e per la realizzazione dei progetti individuali;
- partecipa agli incontri di supervisione;
- opera nel rispetto di Istruzioni Operative e Tecniche, Protocolli e Procedure di controllo e verifica delle attività lavorative per ragioni di sicurezza e organizzative, secondo le norme vigenti e il sistema di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Con la certificazione del Marchio di Impresa Etica, CAD tutela i propri lavoratori in base ai requisiti della Responsabilità Sociale (UNI ISO 26000) rispetto ad alcune dimensioni come il rifiuto del lavoro infantile e del lavoro obbligato, la non discriminazione per ceto, religione, sesso, età, nazionalità.

Per ogni persona è individuato un Responsabile Operativo dell'Intervento, l'operatore che di fatto prende in carico la persona ed è referente per la persona stessa e il suo nucleo familiare.

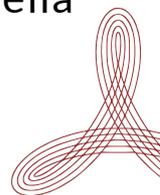
Negli uffici CAD della sede di Rimini sono presenti 2 Coordinatori che organizzano i servizi assistenziali ed educativi, ne controllano il corretto funzionamento e accolgono eventuali suggerimenti.

Sono presenti, inoltre, gli Addetti alla gestione operativa dei servizi che si occupano dei piani di lavoro degli operatori e della copertura del servizio.

A garanzia della corretta erogazione del servizio, CAD impegna un Referente Territoriale che ha il compito di verificare i livelli qualitativi e quantitativi del servizio reso anche nei confronti della Committenza.

La continuità assistenziale

La sostituzione del personale assente è elemento fondamentale per la garanzia di continuità di erogazione degli interventi. CAD ha predisposto una serie di azioni mirate a pianificare il sistema di sostituzione affinché ad ogni assistito sia assegnato un Responsabile Operativo dell'intervento e personale sostituito prevalentemente dedicato.



MODALITA' DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI

Partecipazione dei familiari: l'operatore coinvolge il familiare/amministratore di sostegno/tutore in una "alleanza terapeutica", per contribuire a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per il proprio congiunto.

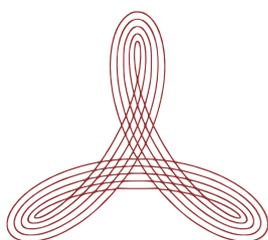
Coinvolgimento della persona/familiare/AdS/tutore nel Progetto (PAI/PEI): per ogni persona è predisposto un Progetto Individualizzato che viene elaborato, condiviso e monitorato e con i familiari/amministratori di sostegno/tutori durante le équipe, attraverso la sottoscrizione dello stesso.

Istruzioni operative specifiche relative alle modalità di comunicazione: il personale riceve specifica formazione in materia di comunicazione ed è in grado di relazionarsi con la persona e i suoi familiari in modo partecipativo e stimolando il dialogo.

Questionari di gradimento: gli utenti e i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori sono coinvolti direttamente ad esprimere suggerimenti e valutazioni dei servizi attraverso anche la compilazione di un questionario di gradimento.

Carta dei Servizi: rappresenta uno strumento dinamico di comunicazione e ascolto delle persone che definisce gli impegni assunti dalla struttura nei confronti degli ospiti. Ad ogni aggiornamento e revisione è consegnata ai familiari/tutore/AdS e inviata all'Ente Committente.

La presente Carta dei Servizi, pertanto, sarà oggetto di verifiche e aggiornamenti in relazione alle esigenze del servizio e all'evoluzione del quadro normativo di riferimento, tenendo conto anche di proposte e suggerimenti pervenuti dalle persone assistite, familiari/caregivers e dalla Committenza.



Segnalazioni e reclami: gli utenti e/o i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori possono esercitare tale diritto mediante:

- Lettera in carta semplice, anche in forma anonima;
- Segnalazione telefonica al numero della Cooperativa 0543401633;

Per il Servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE ASSISTENZIALE:

- Lettera in carta semplice, indirizzata o consegnata al Coordinatore FRANCESCA LODESANI presso la sede logistica degli uffici CAD;
- Segnalazione telefonica al numero 0541-778274;
- Segnalazione via Fax 0541-778327, via e-mail a lodesani@coopcad.it oppure dal sito internet www.coopcad.it nella sezione dedicata "Segnalazioni e reclami";

Per il Servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA:

- Lettera in carta semplice, indirizzata o consegnata al Coordinatore ANDREA MORELLI presso la sede logistica degli uffici CAD;
- Segnalazione telefonica al numero 0541-778274;
- Segnalazione via Fax 0541 778327, via e-mail a andrea.morelli@coopcad.it oppure dal sito internet www.coopcad.it nella sezione dedicata "Segnalazioni e reclami".

Elogi: gli ospiti e/o i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori possono comunicare elogi e ringraziamenti mediante:

- Lettera in carta semplice;
- Segnalazione telefonica al numero 0541-778274;
- Segnalazione via e-mail a cad@coopcad.it o lodesani@coopcad.it o andrea.morelli@coopcad.it.

VERIFICA DEL SERVIZIO

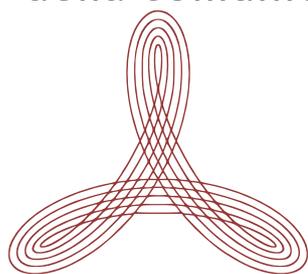
Il processo di verifica del servizio avviene attraverso:

- 1) Valutazione da parte dell'equipe del servizio: attraverso le osservazioni e le proposte dell'operatore che consentono di raccogliere le segnalazioni/esigenze degli utenti.
- 2) Valutazione da parte del Cliente/Utente: i Comuni, l'Azienda Sanitaria Locale, gli utenti e le famiglie sono coinvolti nella verifica del servizio attraverso incontri periodici e la compilazione di questionari relativi alla valutazione della soddisfazione del Cliente/Utente.
- 3) Valutazione da parte della Committenza: attraverso i controlli periodici previsti da parte dell'AUSL della Romagna e in base alle verifiche da parte dell'Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP) circa il mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento. CAD collabora con la Committenza, presso la sede della CRA, per le opportune verifiche previste.
- 4) Valutazione da parte di CAD: il Responsabile Sistemi di Gestione Aziendale svolge un'attività di verifica sul corretto funzionamento delle procedure relative all'organizzazione delle attività. Gli esiti sono utilizzati ai fini del miglioramento continuo del servizio.

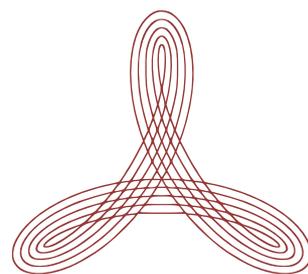
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

CAD individua, annualmente, gli obiettivi di miglioramento del Servizio che sono riportati anche nella relazione annuale, così come richiesto dalla Regione Emilia Romagna. Tali obiettivi riguardano le persone assistite, i loro bisogni e il loro benessere. Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che CAD dichiara di perseguire nella gestione delle attività e delle relazioni con le persone assistite. Gli standard di qualità individuati comprendono anche gli 'Indicatori di benessere dell'ospite' in base alle 'Linee di indirizzo per la qualità dei servizi erogati' emanate dalla Regione Emilia Romagna. A titolo di esempio, alcuni Indicatori di Benessere:

- 'Dignità della persona': Percentuale PAI/PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali;
- 'Ascolto e partecipazione': Percentuale PAI/PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare;
- 'Comunicazione, trasparenza, partecipazione': Nr incontri ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari;
- 'Indicatore specifico': Percentuale PAI/PEI che prevedono l'individuazione di un responsabile operativo;
- 'Indicatore specifico': Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità e continuità della comunicazione del e con il servizio).

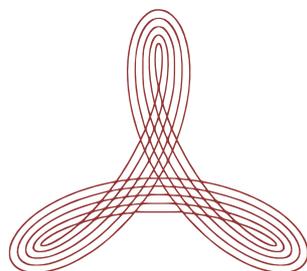


VERIFICA DEI RISULTATI



La verifica dei risultati avviene tramite sistematiche e periodiche valutazioni che tengono in considerazione anche i reclami e i suggerimenti degli utenti e della Committenza, l'indagine di soddisfazione, la relazione annuale, l'analisi dei reclami, l'analisi dei dati raccolti al fine di individuare azioni ed obiettivi di miglioramento.

Sul sito internet di CAD all'indirizzo www.coopcad.it è possibile consultare e/o scaricare il Bilancio Sociale di CAD ove sono pubblicati anche dati relativi al Servizio di cui alla presente Carta dei Servizi.



ATTUAZIONE D.LGS. 81/2018 E GESTIONE DI SITUAZIONI DI EMERGENZA

CAD in qualità di soggetto gestore dei Servizi di Assistenza Domiciliare ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti, predisponendo idonee istruzioni tecniche ed operative, il piano di emergenza, curando il costante aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza (ad esempio, prevenzione del rischio biologico, utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, istruzioni per il lavaggio delle mani, prevenzione delle infezioni, prevenzione da virus come il Coronavirus).



ATTUAZIONE DEL D.LGS. 196/2003 (Codice Privacy)

Al momento dell'ammissione al servizio, l'utente o chi per lui/lei delegato a rappresentarlo, riceve l'informativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Generale UE 2016/679 e del Decreto Legislativo n.196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

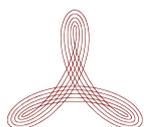
Tale documento, predisposto con un linguaggio semplice ed efficace, assicura agli interessati il diritto di ricevere informazioni sulle finalità e sulle modalità di trattamento dei loro dati personali. L'utente stesso, o in alcuni casi i familiari o chi ne fa le veci, sono chiamati ad esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. Tale consenso è relativo anche alla possibilità di utilizzo di fotografie e immagini dell'utente.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, CAD applica quanto previsto dalle vigenti normative. Tutti gli operatori sono informati sulle corrette procedure da attuare per la gestione dei dati personali e sanitari degli ospiti.

CERTIFICAZIONI

CAD possiede le seguenti certificazioni:

- sistemi di gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 - rilasciato da RINA Services S.p.A.- per i seguenti capi di attività 'PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI ALLA PERSONA DI TIPO SOCIO-SANITARIO, ASSISTENZIALE, EDUCATIVO, RICREATIVO';
- Marchio di Impresa Etica rilasciato dal Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico (CISE) - Azienda speciale della Camera di Commercio della Romagna, relativo agli standard della Responsabilità Sociale secondo i principi della norma guida UNI ISO 26000;
- Certificazione in base alle Linee guida UNI PdR 125:2022 - Parità di genere.



DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA



I servizi sono offerti agli ospiti in maniera equa e senza discriminazioni. La dignità personale è sempre rispettata. E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni persona.

Gli obiettivi riferiti al Piano Individualizzato sono condivisi con la persona e il suo nucleo familiare. E' garantito il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni persona.

La persona assistita e i suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno sono invitati a contribuire al miglioramento del servizio.

La persona assistita può inoltrare reclami e segnalazioni.

Per ogni persona assistita, la Cooperativa CAD favorisce la raccolta delle informazioni, direttamente e/o attraverso i familiari/caregivers, al fine di assicurare una maggiore qualità della vita e maggiori opportunità di partecipazione alle attività.

La persona assistita ha diritto a ricevere protezione da ogni forma di abuso e discriminazione. A tal proposito gli operatori sono formati e informati con apposite Istruzioni Operative.



MODULO RILEVAZIONE SEGNALAZIONE, RECLAMI, ELOGI IN STRUTTURA

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto / evento che ha dato origine alla Sua osservazione, specificando:

Data: _____ Ora: _____

SUGGERIMENTO

RECLAMO

ELOGIO

DESCRIZIONE:

PERSONE EVENTUALMENTE COINVOLTE:

- COORDINATORE
- OPERATORE SOCIO-SANITARIO
- EDUCATORE
- INFERMIERE FISIOTERAPISTA
- PERSONALE AMMINISTRATIVO
- ALTRO (specificare)

NOME E COGNOME (EVENTUALE)

N.B. può essere consegnato anche in forma anonima



CAD SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.:



SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA DI FORLÌ

Via Andrea Dragoni 72 - 47122 Forlì (FC)

TEL. 0543.401633 - FAX 0543.401065



UFFICIO LOGISTICO DI RIMINI

Viale XXIII Settembre 1845 n°109 -

47921 Rimini (RN)

TEL. 0541.778274 - FAX 0541.778327



UFFICIO LOGISTICO DI GAMBETTOLA

Via Soprarigossa 490

47035 Gambettola (FC)

TEL.0547.600088 - FAX 0547.600134



CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.



SISTEMA DI GESTIONE

UNI PDR 125

Parità di Genere

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001